



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sesuai tujuan hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) *Service excellent* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya. Artinya ada pengaruh secara signifikan antara *service excellent* dan *customer satisfaction* di FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya.
- 2) *Customer trust* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction* di FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya. Artinya tidak ada pengaruh secara signifikan antara *customer trust* dan *customer satisfaction* di FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

- 1) *Service excellent* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* di FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya, oleh karena itu harus dipertahankan dan ditingkatkan pada kegiatan yang telah dilakukan seperti :



memberikan *complimentary* kepada pelanggan sebelum hidangan yang dipesan pelanggan disajikan, pelanggan mendapatkan *complimentary* berupa roti *croissant* , dan *chesse* stick.

2. FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya juga diharapkan dapat mempertahankan nilai positif dalam penyajian makanan dan minuman terutama nilai-nilai yang diterapkan di pelanggan sehingga pelanggan merasa puas ketika menikmati produk dari FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya.
3. Bagi peneliti yang akan melanjutkan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang tidak diteliti sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Nevia Luthfi. 2016. *Pengaruh Service Excellent, Trust, dan Promotion Terhadap Customer Satisfaction pada Pelanggan PDAM Tirta Bangka Sungailiat*.
- Alif, Nur Rianto Al. 2010. *Pengaruh Service Excellent Dan Performance Terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Muamalat Harkat Sukaraja*. Alfabeta: Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Borru, Nurlia Stio Al Gazali. 2018. *Strategi Dengan Konsep Service Excellent*. *Jurnal Meraja*, Vol 1, No 2. (21)
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Pelayanan Prima di PT. Nur Dhuha Wisata*. Yogyakarta : Gava Media.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta*. *Jurnal Nominal* Vol 1, No 1 (105)
- _____. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Greenberg, Paul. 2010. *Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer*. 4th edition. New York: McGraw-Hill,inc. (8)
- Gronroos. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Abah Hadi*. *Jurnal Politeknik Negeri Sriwijaya*. (135)
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ishak dan Zhafitri. 2011. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 5 (6)
- Khaerunissa, Handini. 2014. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 1. No.1 (47-60)
- Khasanah, Imroatul. 2015. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Experiential Marketing dan Rasa Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Pondok Tingal Magelang)*. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Vol.12. No.12 Juni (10-20)





- Kotler, Philip. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Politeknik Negeri Semarang. *Jurnal Suwardi*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen. Edition, Pearson Education, Inc.* Lovelock dan Wirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*". Jakarta: Erlangga Mayer. 2010. Using Miscue Analysisto Asses Comprehension. *Jurnal of Deaf Studies and Deaf Education*. (35-46)
- Pappers dan Roggers. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking.
- Prayogi, Geni. 2018. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : MediaKom.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi Offset
- Saryono. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Jakarta: Bina Pustaka
- Siagian, Hotlan dan Hotlan Cahyono. 2014. *Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan Online Shop*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 8 No 2* Oktober
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung :Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ;Alfabeta, CV.
- Sukmawati, Indah. 2011. Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Loyalitas Pelanggan Prima Swalayan Cabang Nganjuk.
- Supranto, J. 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Blackberry Internet Service Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota Semarang). (<http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/>).
- Tjiptono, Fandy. 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Ayam Budi Bandar Lampung.
- Ulfah, Anna Mutia. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk *Fashion* Pada *Online Shop* Melalui Media Sosial Instagram.